

# Zadání bakalářské práce

Student: **Radek Bögi**

Studijní program: B6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor: 6202R009 Ekonomika, management a informatika v oblasti veřejné

Téma: **Management – styly a techniky vedení pracovníků Zákaznické linky**  
**Management – Leadership styles and techniques for Call Centre staff members**

Zásady pro vypracování:

Navrhněte optimální techniky a styly vedení pracovníků Zákaznické linky s ohledem na specifika tohoto oboru. Práci strukturujte dle následujících bodů:

1. Úvod
2. Obecné možnosti stylů a technik vedení pracovníků, jejich výhody a nevýhody
3. Charakteristika společnosti a vybrané skupiny pracovníků
4. Současný přístup managementu k vedení pracovníků Zákaznické linky
5. Návrh optimálního způsobu vedení pracovníků Zákaznické linky
6. Závěr

Rozsah práce: 25 – 30 stran

Seznam doporučené odborné literatury:

1. BLOHLÁVEK F., KOŠAN P., ŠULEO.: *Management*. 1. vydání. Olomouc: Rubico, 2001. 642 s. ISBN 80-85839-45-8.
2. ROSINSKI, P.: *Koučování v multikulturním prostředí*. 1. vydání. Praha: Management Press, 2009. 323 s. ISBN 978-80-7261-195-9.
3. VODÁEK L., Vodáková O.: *MANAGEMENT. Teorie a praxe v informační společnosti*. Praha: Management Press, 1999. 314.s. ISBN 80-7261-041-04.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Yveta Tomášková**

Datum zadání: 31.10.2009

Datum odevzdání: 30.04.2010

---

doc. Dr. Ing. Oldřich Kodým  
*vedoucí institutu*

---

prof. Ing. Vladimír Slivka, CSc., dr.h.c.  
*dekan fakulty*